



## La digitalisation de Rabat au prisme de la participation citoyenne

**Adil Mouttaki**

Université Nice Antipolis  
adilmouttaki9@gmail.com

*Étudier la réceptivité de la population locale par rapport aux enjeux qui relèvent de l'administration des affaires publiques et territoriales est une tâche complexe qui, en raison de sa sensibilité et de son importance sur le plan politique, doit non seulement se faire en rigoureux respect des dispositions réglementaires en vigueur, mais requiert aussi l'adoption d'une méthode dûment élaborée avec des instruments d'évaluation pertinents qui tiennent compte de l'ancrage historique et des enjeux socioéconomiques des lieux. L'enquête menée visait à recueillir les éléments qui permettent d'appréhender la façon dont le projet de « ville intelligente » à Rabat aborde les questions relatives à la participation citoyenne ainsi que la nature des nouvelles configurations que la gestion territoriale peut prendre avec la démocratisation de l'usage des TIC. L'article en présente les bases et les modalités de cette enquête.*

*Mots-clés : Rabat, ville intelligente, participation citoyenne, méthode.*

*Studying the responsiveness of the local population to issues of public and territorial administration is a complex task which, because of its sensitivity and political importance, not only must be done in strict compliance with the regulations in force, but also requires the adoption of a method duly elaborated with relevant assessment instruments that take into account the historical anchorage and socio-economic issues of the sites. The purpose of the survey was to collect information on how the Smart City project in Rabat addresses issues related to citizen participation as well as the nature of new configurations that territorial management can take with the democratization of the use of ICTs. The article presents the bases and modalities of this investigation.*

*Keywords: Rabat, smart city, citizen participation, method.*

*El estudio de la capacidad de respuesta de la población local a los problemas que afectan a la administración de los asuntos públicos y territoriales es una tarea compleja que, por su sensibilidad e importancia política, no sólo debe respetar estrictamente las disposiciones reglamentarias en vigor, sino que también requiere la adopción de una metodología debidamente elaborada con instrumentos de evaluación pertinentes que tengan en cuenta el arraigo histórico y los retos socioeconómicos de los lugares. El objetivo de la encuesta era recoger los elementos que permiten comprender cómo el proyecto de « ciudad inteligente » en Rabat aborda las cuestiones relativas a la participación ciudadana, así como la naturaleza de las nuevas configuraciones que la gestión territorial puede asumir con la democratización del uso de las TIC. El artículo presenta las bases y modalidades de esta encuesta.*

*Palabras clave : Rabat, ciudad inteligente, participación ciudadana, método.*

### **Mise en contexte**

L'objectif principal du projet de « ville intelligente » est de créer des conditions favorables pour faciliter l'accès des citoyens, en particulier ceux issus de quartiers démunis, à des services et prestations de qualité. C'est une manière de reconsidérer les rapports des administrations aux administrés, de comprendre que les habitants ont réellement le droit de s'exprimer librement de leurs besoins, aspirations et revendications. Il s'agit là d'une forme de gouvernance participative encourageant les citoyens, quel que soit leurs référents, à s'impliquer concrètement dans les projets qui les concernent.

Cependant, la gravité des défis socioéconomiques à relever fait en sorte que ni les décideurs ni les gestionnaires n'ont la compétence exclusive pour y répondre. C'est pourquoi seule une implication citoyenne réelle et dûment appuyée pourrait amener les décideurs à proposer des services adaptés aux contextes et aux besoins réels des populations.

En fait, l'implication citoyenne doit donner lieu à un engagement concret et continu de la part des citoyens dans la gestion des affaires locales au moyen, entre autres, des réseaux sociaux numériques ou des applications installées dans leurs téléphones portables. À terme, les acteurs centraux doivent comprendre que le citoyen, à titre individuel ou par le biais de groupes, a le droit de participer aux politiques communautaires, en respectant la réglementation en vigueur, d'émettre des avis et des propositions et de rechercher des solutions.

### **Enjeux, limites de l'enquête et procédés méthodologiques**

#### **Logique d'élaboration et d'ordonnement des thématiques de l'enquête**

Pour rappel, l'enjeu essentiel de notre travail est d'apporter un regard réflexif qui permet d'observer si la population locale prend part de manière active à l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) ou reste complètement en marge et de déceler les opportunités et difficultés qui peuvent accompagner l'implication de la population dans la mise en place du projet. Le questionnaire serait aussi l'occasion de mettre l'accent sur les modalités de la gouvernance et de la gestion des affaires locales de la capitale marocaine.

La démarche méthodologique mobilisée est fondée sur une approche d'investigation empirique qui cherche à documenter la question numérique et à la confronter à la réalité à la fois de la science et du terrain avec des allers et retours réflexifs vers les enseignements dégagés du terrain de recherche. L'objectif est d'obtenir un angle de vue élargi qui permette d'améliorer notre compréhension de la réalité des choses.

En ce qui concerne la logique d'élaboration de l'enquête, notons que pour une analyse plus concise des niveaux de réceptivité de la population locale par rapport au projet digital, nous nous sommes appuyés entre autres sur le *benchmarking* avec l'étude d'un certain nombre de modèles d'entretiens et de questionnaires déjà mis en place dans plusieurs villes pionnières en la matière, dont Bruxelles et Nice, qui ont désormais prouvé leur pertinence.

La batterie des moyens mobilisés pour interroger la perception de la population locale du processus de la fabrique de la ville intelligente est composée essentiellement de guides semi-directifs appelés aussi entretiens centrés (Savoie-Zajc, 1997). Nous avons associé un questionnaire classique à un autre de caractérisation en croisant entre des questions fermées à

choix multiples et des questions fermées, mais complétées par des questions ouvertes. Le choix des entretiens semi-directifs est motivé par plusieurs facteurs. Tout d'abord, ils sont plus faciles à gérer, traiter et comprendre par les interrogés. Ils permettent d'éviter d'avoir des réponses vagues, aberrantes ou hors sujet ainsi que de mieux comprendre certains non-dits des interrogés. Le choix des questions ouvertes déroulées en plusieurs choix a été fait afin de permettre aux enquêtés de répondre avec moins de difficulté possible et d'éviter que les questionnaires soient monotones ou lourds. Pourtant, nous étions conscients que les questions fermées peuvent induire des réponses précipitées, voire irréflechies.

Dans le même ordre d'idées, en ce qui concerne cette fois-ci le raisonnement poursuivi pour l'élaboration et l'ordonnement des domaines et des axes constitutifs dudit questionnaire, il faut préciser que toutes les questions élaborées étaient administrées séquentiellement et de façon indépendante l'une de l'autre. L'objectif est d'éviter aux répondants de se trouver dans des situations confuses ou encore d'être contraints tout le temps à vérifier et à se référer aux questions et réponses précédemment abordées.

Nous avons parachevé la formulation du contenu du questionnaire par des ajustements progressifs et récurrents, puis procédé à un entretien exploratoire auprès d'un échantillon aléatoire composé de 20 enquêtés rencontrés séparément dans plusieurs artères et coins de la capitale afin de pouvoir observer la clarté du questionnaire et d'en y tester la compréhension et l'acceptabilité avant de pouvoir l'utiliser de manière interactive sur le terrain.

#### **Choix des axes et thématiques**

L'enquête se déploie en 27 questions avec plusieurs modalités de réponses possibles qui portent autour de quatre grands axes qui concernent l'usage des TIC par la population locale en interrogeant aussi bien la réceptivité de la population locale du projet de « la ville intelligente » piloté par Rabat que les connaissances cognitives construites de l'intelligence artificielle et les solutions numériques.

Le premier axe recouvre les informations sociodémographiques des répondants, incluant leur situation professionnelle et le nombre d'années de résidence passées à Rabat. L'objectif est de briser la glace et d'inspirer les répondants lors des discussions qui allaient suivre et également de pouvoir s'en servir comme instruments de mesure afin de pouvoir faire des analyses plus détaillées des données et informations dégagées au cours de notre recherche.

Le deuxième axe interroge le degré de connaissance des personnes interrogées à propos des solutions digitales. Dans les détails, nous appréhendons comment les citoyens perçoivent l'usage des TIC, s'ils leur font confiance et s'ils les utilisent plus fréquemment et selon quelles modalités (applications cellulaires, mailing, vidéoconférences, discussions instantanées, sites web et sites commerciaux, domotique, formation et services à distance, voiture intelligentes, GPS, écrans tactiles, système RFID, objets connectés, paiement mobile, guides et visites virtuels...). Nous questionnons également la nature de cet usage (régularisation des transactions, réservation des prestations, formation, sécurisation...).

Le troisième axe concerne la participation citoyenne et son lien avec le projet de ville intelligente. Les questions portent essentiellement sur le degré et les formes d'implication des citoyens ainsi que le fait d'avoir participé précédemment ou non à la gestion des affaires locales. De surcroît, nous les avons interrogés sur l'utilité et le contenu (plan de développement régional,

schéma directeur de la ville de Rabat, plan/schéma d'aménagement et d'urbanisme, consultations publiques et territoriales). Nous les avons également invités à exprimer leurs avis sur les formes que cette participation doit prendre ainsi que les limites qui empêchent leur actualisation.

Le quatrième axe a trait à la mise en place du projet de ville intelligente dans la capitale. L'intérêt est de déterminer le degré de connaissance des répondants. Les questions conçues en ce sens ont été posées d'une part, pour faire parler les représentations sociales des interrogés et, d'autre part, pour mettre en lumière les pratiques d'action publique. Ce croisement avec l'empirique permettra sans aucun doute d'enrichir les propos recueillis pour l'appréhension des représentations sociales des interrogés.

### **Lieux de l'enquête**

Après l'adaptation du contenu ainsi que du cadre des axes et thématiques et la façon de les représenter, nous sommes passés à l'administration du questionnaire sur le terrain. Nous avons retenu des lieux propices afin de pouvoir réaliser nos entretiens en toute quiétude. Nous avons veillé à ce que les questions soient claires, précises et compréhensibles afin que les individus interrogés y trouvent moins de difficultés à répondre et puissent s'exprimer en toute confiance et sérénité à l'écart de tout dérangement possible. De même, nous avons pris le temps nécessaire à expliquer dès le début le sens et le contenu du questionnaire.

Afin de refléter au mieux la composition sociodémographique de la capitale, nous avons jugé pertinent de diversifier les lieux de rencontre des enquêtés. Les paramètres de sélection retenus ont été principalement les lieux d'habitation, le cadre et le lieu de travail, le statut familial, l'âge, le niveau de diplomation ainsi que le pouvoir d'achat des ménages. Le choix des quartiers et lieux d'habitations était fait suivant la méthode des quotas en vue d'assurer la représentativité de l'échantillon des interrogés de façon à ce qu'il soit similaire à la composition de la population locale.

Ainsi, nous sommes allés à la rencontre des interrogés dans divers lieux, dont les grands boulevards et places des différents quartiers de la ville (n=74), au sein des facultés et grandes écoles, en particulier les facultés des lettres (n=16), des sciences économiques et juridiques (n=17), de l'éducation (n= 8), de l'information (n=9) et aussi dans deux instituts de formation professionnelle en l'occurrence l'ISTA Hay Nahda (n=13) et Hay Yacoub Mansour (n=11).

Parallèlement, nous avons pensé à faire usage du mailing et des applications de messagerie instantanée, dont *Facebook Messenger* et *WhatsApp* (n=57) pour la passation des questionnaires. Nous avons également fait le contact des amis et proches de nos connaissances à Rabat (n=35), mais en leur faisant parvenir les questionnaires quelques jours plus tôt.

Notons que sur les 240 répondants, 107 ont répondu directement sans aucune aide de notre part. Cette catégorie de répondants est composée essentiellement des habitants des quartiers favorisés de la ville et on y trouve aussi les étudiants ainsi que des personnes disposant d'un niveau de formation plus ou moins élevé. Il faut signaler en marge de ce constat générique que le temps alloué par cette catégorie de répondants était bien souvent compris entre 20 à 40 minutes et que peu de personnes nous ont priés de bien vouloir revenir plus tard pour pouvoir récupérer les réponses.

### **Échantillonnage**

Nous tenons tout d'abord à préciser que la catégorisation des répondants est une question qui comporte de multiples facteurs reliés non seulement à la complexité des thématiques abordées dans la présente enquête ou à la diversité des souches desquelles émanent les répondants mais également à l'existence de plusieurs variables interférant entre elles qui peuvent altérer l'exécution de l'enquête ou compromettre le traitement de données et l'analyse des résultats.

La question de l'échantillonnage est cruciale dans la mesure que l'on doit bien évidemment s'assurer que les critères soient explicites et qu'il soit dûment représentatif de l'ensemble de la population de base, en reflétant le plus pertinemment possible les nuances sociales observées en matière du niveau d'instruction, d'attitudes, de lieux de résidence, de pouvoir d'achat, les comportements et bien d'autres paramètres endogènes et exogènes.

Nous devons signaler qu'une collaboration plus concrète et plus active a été observée plus particulièrement chez les jeunes étudiants, les personnes situées dans la tranche des 30-55 ans ainsi que les répondants disposant d'un niveau de formation élevé, notamment lorsqu'on a démontré la portée de la recherche pour la capitale et ses habitants. En revanche il nous a fallu beaucoup de temps et d'efforts pour intéresser les personnes ayant un niveau d'instruction assez bas ou issues des milieux les plus vulnérables.

### **Données démographiques**

Selon le recensement de 2014, le nombre d'habitants à Rabat intra-muros s'élève à près de 600 000 habitants, soit une densité d'environ 5 000 habitants/km<sup>2</sup>. La pyramide des âges montre que les personnes âgées sont en forte croissance.

Pour ce qui est des jeunes et des migrants, ils se retrouvent principalement dans les quartiers et arrondissements populaires, dont ceux de Youssoufia et de Yacoub El Mansour, où résident les deux-tiers de la population totale de la ville.

L'arrondissement de Souissi accueille l'élite de Rabat qui régit sur la zone séparant le quartier Souissi à Akrach. Cet arrondissement, qui se compte parmi les plus riches du Maroc après celui d'Anfa à Casablanca, abrite également le quartier des Ambassades.

L'arrondissement Hassan compte plus de 100 000 individus. Il est connu par le fait qu'il abrite les monuments les plus prisés de Rabat, à savoir le mausolée Hassan et la kasabah Oudaya. Il circonscrit les quartiers Akkari, Al Saha Al Kabira, Diour Jamaa, Hassan, Centre-Ville, Kébibat, Ocean, Oudayas, Médina ainsi que le quartier administratif.

L'arrondissement de Youssoufia regroupe les quartiers les plus populaires qui longent l'atlantique. En 2014, l'arrondissement Youssoufia, comptait une population estimée à quelque 170 000 habitants. Ses principaux quartiers sont les suivants : Bouragrag, Aviation-Mabella, El Youssoufia, Hay Al Farah, Hay Nahda et Takadoum.

L'arrondissement Agdal-Ryad comptait une population estimée à 77 000 habitants, dont 6 % sont des étrangers. Cet arrondissement, délimité par comprend les quartiers d'Al Irfane, Guich Oudaya, Haut Agdal, les Orangers, Riyad et Riyad Extension, est connu pour ses restaurants, cafés, restaurants, grands magasins et boutiques.

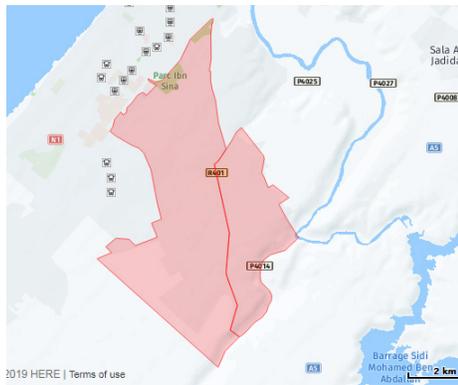


Figure 1 : Arrondissement de Souissi

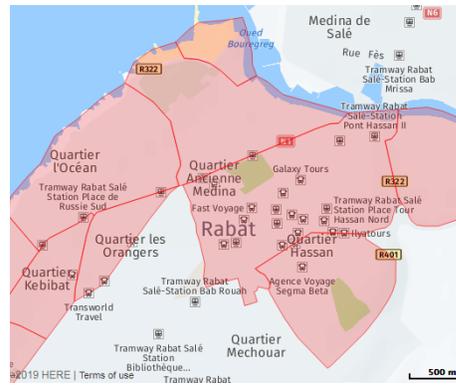


Figure 2 : Arrondissement de Hassan

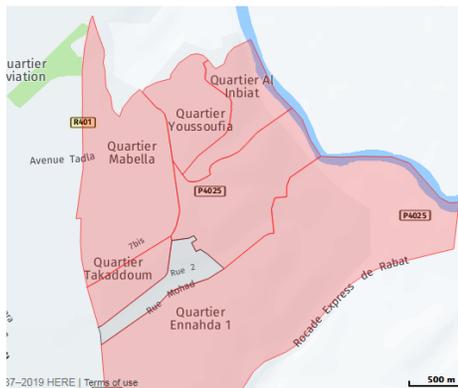


Figure 3 : Arrondissement de Youssoufia

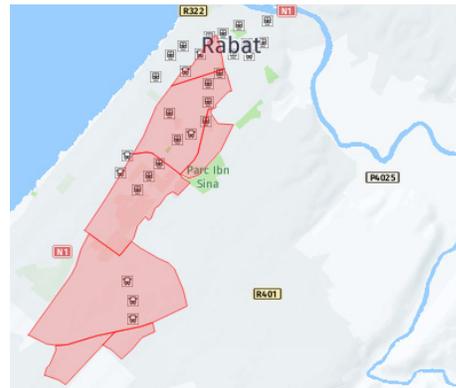


Figure 4 : Arrondissement Agdal-Ryad



Figure 5 : Quartiers de Youssoufia et de Yacoub El Mansour

L'arrondissement Yacoub El Mansour abrite les quartiers les plus populaires de la capitale. Il est le plus peuplé des arrondissements avec une population de 195 000 habitants.

La commune de Touarga où résident 4 000 habitants, siège du Palais royal, est la seule à avoir gardé son statut de commune. Elle suit un régime particulier (titre IX, chapitre II, article 135). Son conseil est élu dans les conditions prévues par la loi mais les attributions reconnues aux présidents des conseils communaux sont exercées par un pacha, agent d'autorité (article 136).

### **Entretiens**

Nous avons-nous-mêmes administré en face à face 240 questionnaires sur une période de trois mois. Chaque entretien durait en moyenne 20 minutes, ce qui représente une durée totale colossale.

### **Difficultés rencontrées**

Du point de vue de la collecte de données, seule une personne sur cinq a accepté de répondre à nos questions. Il n'est pas aisé d'interpeler les résidents de Rabat sur le pouce. Au-delà des difficultés logistiques, signalons également la quasi-absence de données statistiques fiables et consultables, aussi bien officielles que privées, sur la perception et le degré de réceptivité de la population locale concernant le projet de digitalisation de la ville. Enfin, en ce qui concerne le traitement des données, la multiplicité et la complexité des paramètres à prendre en considération font qu'on ne peut les épuiser dans une seule enquête.

### **Précautions prises**

Précisons d'emblée que notre premier souci était de s'écarter des conceptions réductrices et réductionnistes de la réaction des répondants. Pour ce faire, nous avons recouru à la stratégie de triangulation dans le but notamment de diversifier les sources de collecte de données et d'informations et d'en croiser les résultats « L'idée de triangulation repose sur un principe de validation des résultats par la combinaison de différentes méthodes visant à vérifier l'exactitude et la stabilité des observations » (Apostolidis, 2003, p. 15).

## **Résultats de l'enquête**

### **Profil des répondants (n=240)**

#### **Selon le sexe**

Nous n'avons pu interroger que 40 femmes, qui constituent 17 % des répondants.

#### **Selon l'âge**

La tranche d'âge 25-40 ans domine, suivie par celle de 18-25 ans, celle des 40-60 ans et enfin celle 18 ans et moins.

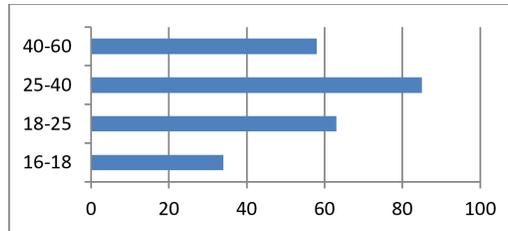


Figure 6 : Répartition des répondants selon la tranche d'âge

### Statut professionnel

Les sans travail ou ceux opérant dans l'informel sont majoritaires. Toutefois, nombreux sont ceux disposent d'un niveau d'instruction assez élevé et se trouvant en chômage structurel ou provisoire.

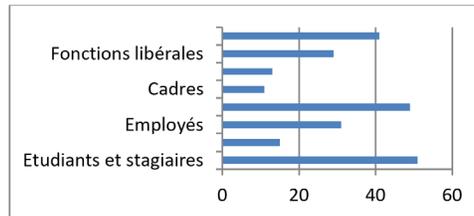


Figure 7 : Statut professionnel des répondants

### Statut marital

La plus grande part des répondants était célibataires.

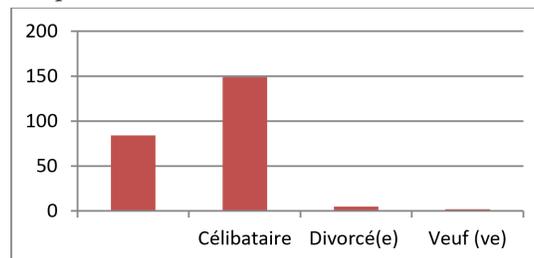


Figure 8 : Statut marital des répondants

### Lieu de résidence à Rabat

Les répondants résidents dans maints quartiers de la capitale. Notons que le pourcentage des répondants est révélateur de la densité sociodémographique de la capitale.

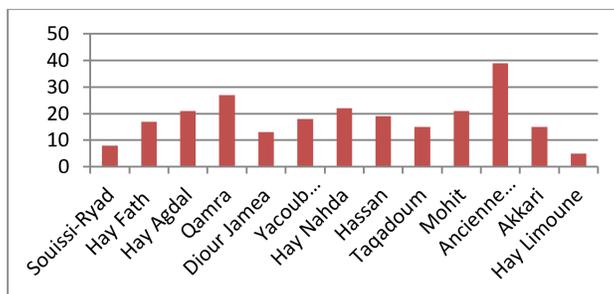


Figure 9 : Lieu de résidence des répondants

### Nombre d'années de résidence à Rabat

Nous chercherons à savoir si les personnes qui ont résidé longtemps dans la ville ont une opinion plus ou moins identique à celle de ceux qui y demeurent depuis peu.

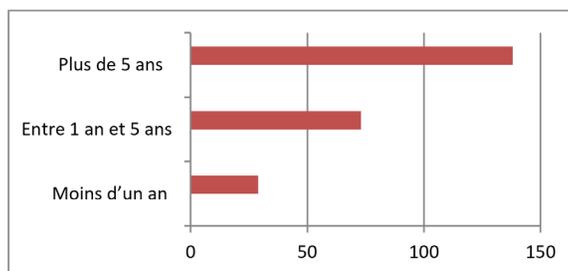


Figure 10 : Nombre d'années de résidence des répondants à Rabat

### Solutions numériques aux problèmes d'aménagement

#### Connaissances spécifiques de solutions numériques

Interroger les connaissances spécifiques de la population locale par rapport aux questions numériques, c'est mesurer la convergence d'opinions et d'informations dont disposent la population ainsi que la compréhension liée aux TIC. Les répondants s'estiment dans l'ensemble assez au courant.

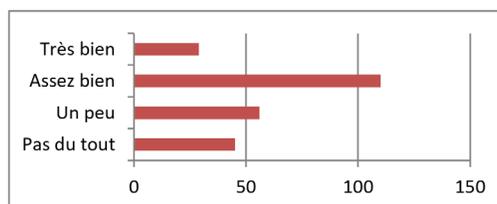


Figure 11 : Connaissance des solutions numériques par les répondants

#### Nature de la solution numérique

L'objectif est de systématiser la compréhension réelle et la perception des solutions numériques de la part des répondants. Les réponses révèlent que la gestion des secteurs publics suscite

le plus d'intérêt suivie par l'amélioration de la qualité de vie des habitants. Paradoxalement, la participation citoyenne vient en queue des aspirations.

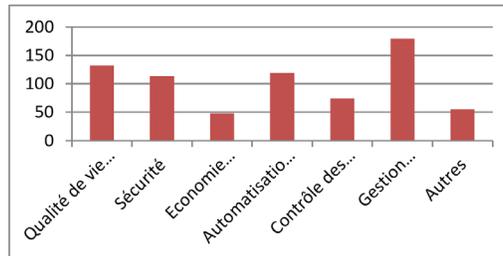


Figure 12 : Nature des solutions numériques selon les répondants

#### Niveau de confiance envers ces solutions

Les répondants sont partagés sur cette question, même chez ceux qui utilisent les TIC. Cette situation paradoxale est l'enseignement principal à dégager de ce volet thématique.

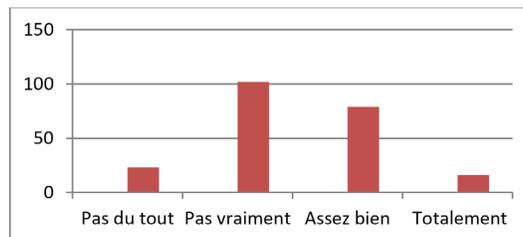


Figure 13 : Niveau de confiance des répondants envers les solutions numériques proposées

#### Outils numériques le plus fréquemment utilisés

Les réponses révèlent que les outils numériques les plus fréquemment utilisés de compensations sont particulièrement les applications cellulaires, le mailing et les logiciels de messagerie instantanée. En revanche nous observons également que l'utilisation de solutions plus spécifiques comme la domotique est beaucoup moins fréquente.

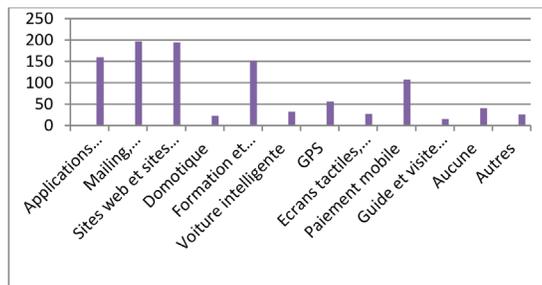


Figure 14 : Outils numériques le plus souvent utilisés par les répondants

### Motifs d'usage

Il convient ici de préciser que les connaissances des répondants en informatique affectent nettement leurs modalités d'utilisation. Le principal enseignement à dégager est que les pratiques numériques concernent notamment les aspects liés à la fluidification de la vie et le gain de temps. Le deuxième usage est celui des réservations des prestations et services.

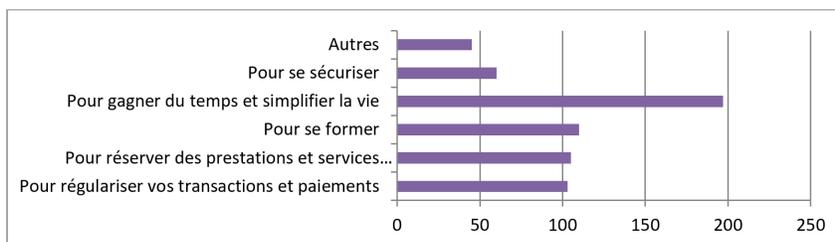


Figure 15 : Motifs d'usage des outils numériques pour les répondants

### Participation citoyenne et ville intelligente

#### Qualité de l'implication des habitants dans la gestion des affaires locales

La moitié des répondants estiment que la capitale n'implique convenablement ses habitants dans la gestion des affaires locales. Ce constat traduit possiblement le manque de confiance des répondants envers les responsables des collectivités territoriales et locales.

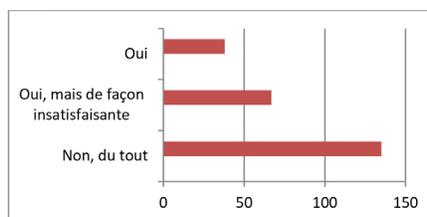


Figure 16 : Appréciation de l'implication citoyenne selon les répondants

### Participation à une activité liée à la gestion locale

Les trois-quarts des répondants ne se sont jamais impliqués ou engagés dans une activité politique ou administrative, au niveau local ou territorial.

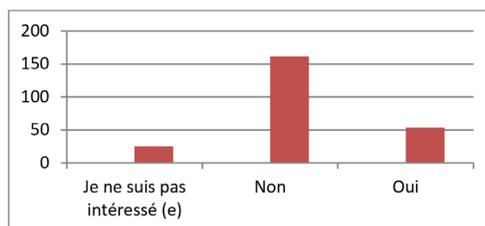


Figure 17 : Participation des répondants à une activité de gestion locale

### Forme de participation

Pour les répondants qui ont été déjà impliqués dans une activité de gestion publique, cette participation a pris plusieurs formes, au moyen des applications de consultation, des enquêtes ou des sondages et aussi des formes de participation citoyenne.

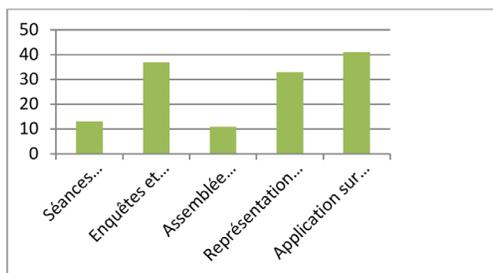


Figure 18 : Forme de participation des répondants à la gestion locale

### Sens de la participation citoyenne

Plus de la moitié des répondants estime qu'elle est factice alors que seulement le quart des enquêtés considèrent qu'elle est utile. Cette situation paradoxale peut-être due aux effets persistants de l'absence d'une concrète stratégie d'implication de la part des décideurs.

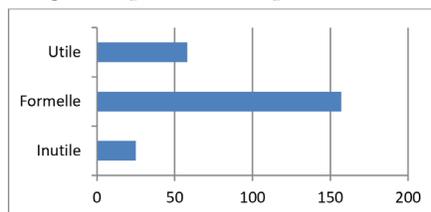


Figure 19 : Utilité relative de la participation citoyenne selon les répondants

### Objets de participation à une consultation citoyenne

L'intérêt des répondants est plus fort pour tout ce qui touche la gestion des affaires locales et consultations citoyennes. Paradoxalement, en bas de l'échelle, on trouve l'implication dans l'élaboration des plans de développement et les schémas directeurs.

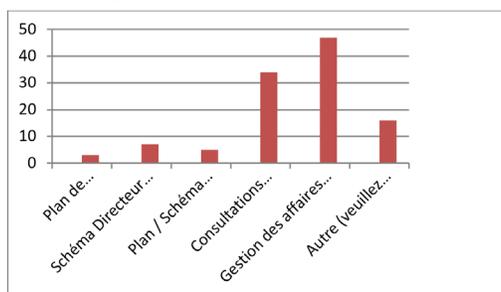


Figure 20 : Objets de la participation citoyenne pour les répondants

### Pertinence des objets relevant de la participation citoyenne

Pour la plupart des répondants, deux modalités à savoir l'accès à l'information et la participation à la prise des décisions constituent les principales motivations pour renforcer la participation citoyenne. À noter que l'exécution des actions publiques est rétrogradée en queue de fil des choix des personnes enquêtées.

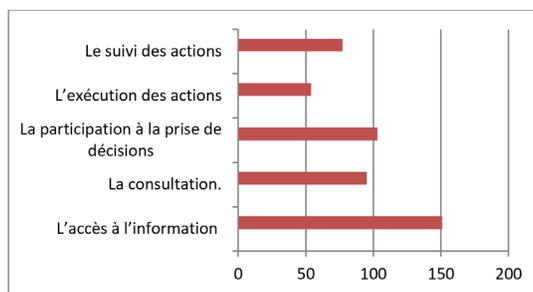


Figure 21 : Pertinence des objets de participation citoyenne pour les répondants

### Facteurs pouvant limiter la participation citoyenne

La participation citoyenne est entravée principalement par la crainte du sentiment de non-consideration. Les autres facteurs déterminants sont liés à la quantité des informations publiques et l'ambiguïté des formes de participation.

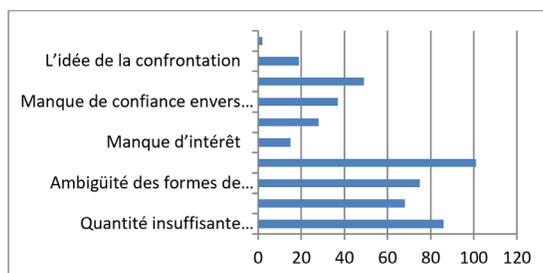


Figure 22 : Freins à la participation citoyenne selon les répondants

### Mise en place du projet de ville intelligente

#### Connaissance du projet de ville intelligente à Rabat

La plus grande partie des répondants n'est pas au courant de la volonté publique à accélérer le rythme de digitalisation de la ville. Cela est révélateur de l'incapacité des instances de tutelle à mettre en place de véritables créneaux et moyens de mobilisation de la population locale et aussi de l'absence d'une stratégie prévisible qui consiste à investir dans l'humain dans l'objectif notamment de donner lieu au profil du « citoyen intelligent ».

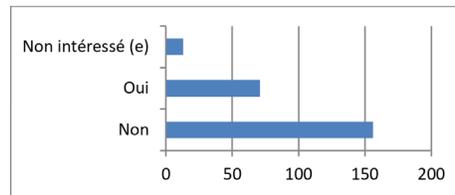


Figure 23 : Niveau de connaissance des répondants du projet de ville intelligente

#### Signification du projet de ville intelligente

Les répondants se répartissent entre les réponses possibles, reflétant éventuellement leur catégorie socioéconomique d'appartenance.

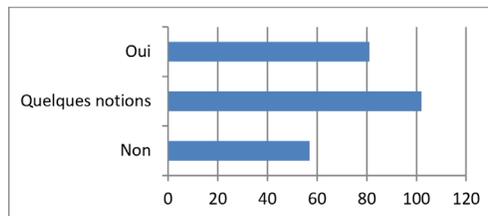


Figure 24 : Signification du projet de ville intelligente pour les répondants

#### Signification du modèle de ville intelligente

Les trois éléments de réponse les plus exprimées portent sur la facilitation de vie des habitants, la bonne gestion locale ainsi que la planification et le développement socioéconomique, incluant la digitalisation des services publics et privés.

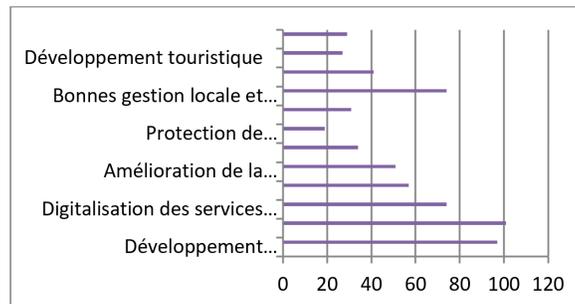


Figure 25 : Signification du modèle de ville intelligente pour les répondants

#### Évaluation du modèle de la vie intelligente à Rabat

Comme toute attente, le degré de frustration chez les répondants est notoirement élevé, ce qui explique que peu d'interrogés ont estimé urgent le besoin d'accélérer le rythme du projet de la digitalisation de la capitale.

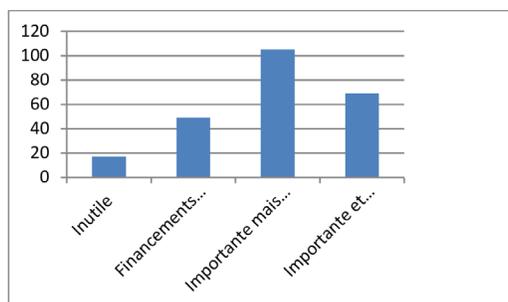


Figure 26 : Appréciation du modèle de ville intelligente par les répondants

### Acteurs impliqués dans la mise en place du projet digital

Tous les acteurs concernés par la mise en place du projet digital et également les différents échelons représentatifs de la ville sont identifiés. Paradoxalement, le rôle du secteur privé et des technocrates est notoirement sous-estimé.

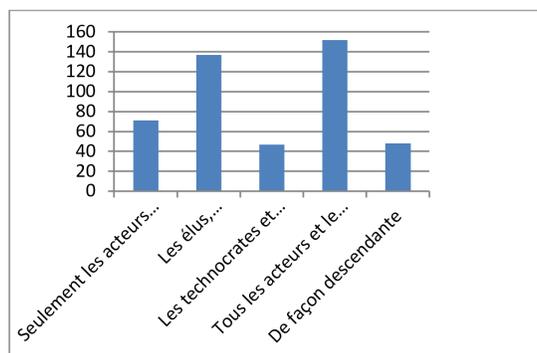


Figure 27 : Acteurs devant être impliqués dans le projet de ville intelligente selon les répondants

### Les enseignements dégagés

#### Réceptivité citoyenne, élément de la réussite du projet de ville intelligente

En psychologie sociale, discipline qui se consacre à l'analyse des interactions, perceptions et influences sociales, la gestion du changement a pour fonction de déterminer au préalable les grandes lignes à suivre afin d'anticiper au mieux les mutations structurelles profondes qui peuvent métamorphoser les comportements et relations des individus et des groupes. Dans cette optique, il apparaît que la transition digitale ne peut être comprise seulement comme une révolution technologique innovante, mais aussi comme un processus complexe qui nécessite une prise en conscience intégrale des retombées du projet sur le système des valeurs de la société.

Cela dit, l'importance accordée à la question de réceptivité des habitants est sans équivoque. À cet effet, Kaplan et Marcou (2009 : 59) essaient de recadrer la thématique en posant bon nombre d'interrogations : « Comment les modèles évoluent-ils pour favoriser une innovation décentralisée, diverse, ouverte, qui implique tous les acteurs urbains, citoyens compris ? Comment motiver les institutions et les acteurs à s'engager dans cette voie ? Quel équilibre trouver entre volontarisme politique, régulation « douce », motivation économique et implication des

citoyens ? Plusieurs conditions doivent être réunies : l'implication active et permanente des usagers ; le partage d'informations, des applications et des infrastructures ; l'existence de dispositifs d'expérimentation à faible coût et à faible risque ; une gouvernance simple et claire ; et l'apparition d'infrastructures d'innovation urbaines ouvertes, susceptibles d'abaisser les barrières à l'innovation et à la collaboration. »<sup>1</sup>

En somme, la réussite de la mise en place de tout projet de développement est intrinsèquement tributaire de l'acceptabilité et de la réceptivité de toutes les parties prenantes, en particulier les habitants, dans la mesure où elle permet de repérer et connaître les différents types de comportements et réactions qui peuvent découler de la mise en place dudit projet.

Le défi consiste dès lors à trouver des formules plus flexibles et plus motivantes pour assurer l'adhésion des habitants. Il s'agit là d'anticiper et de maîtriser la transition de la société d'une société traditionnelle à une société de technologie avec tout ce qui s'en découle en termes de décisions et actions que ce soit en matière d'engagement, de mobilisation, d'opportunités, d'expertise ou encore de budget<sup>2</sup>. C'est là que se situe l'enjeu principal du fait que la solution numérique ne peut être attendue ainsi seulement si elle permet aux habitants, notamment issus des milieux les plus sensibles, d'accéder à des services et des prestations de meilleure qualité.

#### **Une faible participation citoyenne**

La réceptivité citoyenne dépend très fortement de deux principaux critères : le niveau d'instruction et le lieu d'habitation qui canalisent l'information pertinente, qui ne semble jamais rejoindre les quartiers les plus défavorisés. Cette situation est due en partie aux faibles budgets consacrés à la communication<sup>3</sup>. Le degré de frustration des répondants reste élevé puisque peu d'interrogés estiment urgente l'accélération du rythme du projet de digitalisation de la capitale.

Car pour les résidents, et au premier chef les jeunes, la ville intelligente est plutôt une ville libre qui fait usage de l'IA dans l'économie et l'éducation et implique davantage les citoyens dans la gestion des affaires locales.

La perception des femmes interrogées ne diffère pas significativement de celle des hommes. Cependant, les enquêtées, surtout celles disposant d'un capital culturel élevé, s'accordent pour dénoncer les formes d'exclusion à leur endroit.

De plus, l'enquête révèle que deux aspects suscitent plus d'intérêt pour les interrogés à savoir la gestion des secteurs publics et l'amélioration de la qualité de vie des habitants. Cependant, la participation citoyenne vient en queue des aspirations. En ce qui concerne l'usage des solutions numériques, il convient de préciser que la diversité des connaissances des répondants quant à l'utilisation de l'informatique affecte nettement leurs modalités d'utilisation. Les sondés ont déclaré sans grande surprise que les outils numériques les plus fréquemment utilisés sont les applications cellulaires, le mailing et les logiciels de messagerie instantanée. On constate en revanche que le recours à la domotique est rare.

Au sujet de la perception qu'ont les répondants de la participation citoyenne, on note que plus de la moitié estiment qu'elle n'est que formelle, ce qui explique l'abstention des habitants à

1. Daniel Kaplan et Thierry Marcou (2009), *La ville 2.0, plateforme d'innovation ouverte*, FYP Éditions, p.56.

2. Claude Rochet (2018), *Les villes intelligentes : réalité ou fiction*. ISTE, p. 108.

3. <https://les-smartgrids.fr/villes-intelligentes-smart-cities-citoyen/> Matthieu Guérin.

participer aux activités liées à la gestion locale puisque presque deux tiers des répondants n'ont jamais été impliqués ou engagés dans une quelconque activité politique ou administrative. Pour les répondants qui y étaient déjà impliqués, deux modalités, à savoir l'accès à l'information et la participation à la prise des décisions, constituent les principales motivations pour renforcer cette participation.

En général, la participation citoyenne est entravée principalement par la crainte du sentiment de non-considération. Les autres facteurs sont liés à la quantité des informations publiques ou encore à l'ambiguïté des formes de participation. Paradoxalement, le rôle du secteur privé et des élus était notoirement sous-estimé. Cela explique l'incapacité des instances de tutelle à mettre en place de véritables créneaux et moyens de mobilisation de la population locale et aussi l'absence d'une stratégie prévisible qui consiste à investir dans l'humain et générer le profil du citoyen « intelligent ».

#### **Des clivages sociopolitiques à atténuer**

Si dans les quartiers aisés les habitants ont accès à des services de qualité qui s'approchent des normes de l'excellence numérique, la situation des quartiers dits sensibles est plus qu'alarmante, ce qui explique la faible réceptivité de cette classe sociale par rapport au TIC. À l'origine de ces clivages, on trouve essentiellement la ségrégation urbaine qui a conduit au cloisonnement de la population pauvre dans des blocs sociaux compartimentés selon les niveaux de vie et qui fait que ces classes sociales ont le moins d'accès aux services numériques.

L'insouciance politique et la crédulité économique aggravent davantage la situation, les représentants des quartiers sensibles sont moins entendus et moins présents dans les instances nationales, voire incapables de défendre convenablement les intérêts des habitants. De plus, ils ne sont nullement en mesure de soutenir la jeunesse ou des projets en faveur du développement de leurs territoires.

Tout compte fait, le projet de ville intelligente numérique semble à bout de souffle, porteur de risques et handicapé par un manque flagrant de confiance des interrogés envers les administrations et les élus. En dépit de toutes ces limitations, les organisations n'ont plus le choix : la gravité du fossé digital les contraint à adopter des normes et des comportements tout à fait nouveaux, ce qui les place dans l'obligation de maîtriser rapidement leur transition digitale en tenant compte des différents défis encourus à défaut de quoi tout le processus et les efforts consentis seront caducs et par conséquent voués à l'échec.

## Bibliographie

- Anceaux, Françoise et Pascal Sockeel (2006), « Mise en place d'une méthodologie expérimentale : hypothèses et variables ». *Recherche en soins infirmiers*, vol. 84, no. 1, p. 66-83.
- Bonitto, Céline (2007), « Goffman et l'ordre de l'interaction : un exemple de sociologie compréhensive ». *Philosophie*, 1, 31-48.
- Bruno, Isabelle (2010), « La déroute du « benchmarking social » : la coordination des luttes nationales contre l'exclusion et la pauvreté en Europe ». *Revue française de socio-économie*, vol. 5, no. 1, p. 41-61.
- Combessie, Jean-Claude (2007), « L'entretien semi-directif », dans *La méthode en sociologie*. La Découverte, p. 24-32.
- Goudarzi, Kiane et Marcel Guenoun (2010), « Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics dans une collectivité territoriale », *Politiques et management public*, Vol 27/3, p. 31-54.
- Juan, Salvador (1999), « L'expérimentation explicative : la mesure par questionnaire et ses coulisses », dans *Méthodes de recherche en sciences sociohumaines : exploration critique des techniques*. PUF, p. 145-190.
- Lardon, Sylvie et Vincent Piveteau (2005), « Méthodologie de diagnostic pour le projet de territoire : une approche par les modèles spatiaux ». *Géocarrefour*, vol. 80/2, 75-90.
- Parizot, Isabelle (2012), « L'enquête par questionnaire », dans Serge Paugam (dir.), *L'enquête sociologique*. PUF, p. 93-113.
- Salès-Wuillemin, Édith (2006), « Méthodologie de l'enquête : de l'entretien au questionnaire », dans Bromberg, M. et A. Trognon (dir.), *Cours de psychologie sociale 1*. PUF, p. 45-7.